

SPRAWOZDANIE za rok 2016

Załącznik
do Norm Jakości Obsługi

w zakresie
realizacji Norm Jakości Obsługi
przyjętych w PKP SKM w Trójmieście Sp. z o.o.

w zakresie miejskich, podmiejskich i regionalnych kolejowych usług pasażerskich
wykonywanych przez PKP Szybka Kolej Miejska w Trójmieście Sp. z o.o.

(realizacja art. 28 ust. 2 Rozporządzenia WE Nr 1371/2007 Parlamentu Europejskiego i Rady z dn. 23 października 2007 r. dotyczącego praw i obowiązków pasażerów w ruchu kolejowym)

Lp.	Obszar funkcjonowania objęty Normami Jakości Obsługi	Miernik jakości procesu - poziom minimalny	Miernik jakości procesu - wykonanie	Liczba / rodzaj stwierdzonych w toku kontroli niezgodności* / liczba i rodzaj wykonanych czynności**	Przyczyna niezgodności* / przyczyna niewykonania czynności**	Działania korekcyjne (doraźne) / działania korygujące (eliminacja rzeczywistej przyczyny niezgodności) / działania zapobiegawcze (eliminacja potencjalnej przyczyny niezgodności)
1	Informacja udzielana podróżnym i klientom* (w tym ocena dokonana przez pasażera w Badaniach satysfakcji Klientów w skali od 1 do 5 - średnia z ogólnej liczby badań)	-	3,61	274 kontrole pracy kierowników pociągu podczas jazd kontrolnych, 30 kontroli w kasach biletowych oraz 84 kontrole w zakresie informacji taryfowych zamieszczonych w gablotach na peronach i w budynkach/holach dworca. Nie stwierdzono uchybień.	-	Działania zapobiegawcze: prowadzenie pouczeń okresowych: 2 razy w roku dla kasjerów biletowych i 3 razy w roku dla kierowników pociągu/konduktorów
2	Zawieranie umowy przewozu*	-	-	Przeprowadzono 397 kontroli - w tym kierowników pociągu podczas jazd kontrolnych oraz kas biletowych. Podczas kontroli stwierdzono niezgodności: błędnie wyliczone zwroty biletów i błędnie rozliczone bilety kartkowe w kontrolce dziennej.	1) błędy rachunkowe (ludzkie: pośpiech; rutyna); 2) sporadycznie: braki w wiedzy w zakresie zasad dokonywania zwrotów.	Działania korygujące i zapobiegawcze: 1) zwrócono uwagę kasjerom biletowym w zakresie konieczności większej dokładności podczas rozliczania zmiany roboczej; 2) przypomnienie zasad dokonywania zwrotów - w tym poruszenie tego tematu w ramach pouczeń okresowych.
3	Punktualność połączeń w ruchu krajowym	95%	94,94%	NIE DOTYCZY	-	-
4	Czystość taboru kolejowego* (w tym ocena dokonana przez pasażera w Badaniach satysfakcji Klientów w skali od 1 do 5 - średnia z ogólnej liczby badań)	-	2,95	Proces czyszczenia taboru przebiega prawidłowo.	Przypadki niepełnego wykonania danego poziomu czyszczenia występują sporadycznie.	Działania korygujące: nakładanie kar umownych z tytułu niewłaściwej realizacji czyszczeń; działania zapobiegawcze: utrzymywanie nadzoru pośredniego i bezpośredniego nad realizacją procesu utrzymania taboru w czystości.

Lp.	Obszar funkcjonowania objęty Normami Jakości Obsługi	Miernik jakości procesów - poziom minimalny	Miernik jakości procesów - wykonanie	Liczba / rodzaj stwierdzonych w toku kontroli niezgodności* / liczba i rodzaj wykonanych czynności**	Przyczyna niezgodności* / przyczyna niewykonania czynności**	Działania korekcyjne (doraźne) / działania korygujące (eliminacja rzeczywistej przyczyny niezgodności) / działania zapobiegawcze (eliminacja potencjalnej przyczyny niezgodności)
5	Wskaźnik poziomu czystości pomieszczeń na Dworcu Podmiejskim SKM w Gdyni Głównej oraz czystości na stacjach i przystankach osobowych na linii kolejowej nr 250* (w tym ocena dokonana przez pasażera w Badaniach satysfakcji Klientów w skali od 1 do 5 - średnia z ogólnej liczby badań)	66,66%	89,09%	Najczęściej występujące niezgodności to: 1) zabrudzona powierzchnia w okolicach koszy na śmieci; 2) brudne balustrady wejść / zejść z peronów; 3) trudności z doczyszczaniem trudno dostępnych miejsc schodów (załomy, kąty)	Najczęstszą przyczyną występowania niezgodności są zaniedbania wykonawcy	W ramach podejmowanych przez Spółkę działań naprawczych wskazać można korzystanie z zapisów umowy, tj. brak płatności za dany dzień / peron SKM i dodatkowo naliczenie z tego tytułu kary umownej (zmniejszenie kwoty płatności). W celu zapewnienia właściwego nadzoru nad procesem Spółka w dalszym ciągu zatrudnia dwie osoby do kontrolowania ilości i jakości pracy wykonawcy.
6	Badania satysfakcji Klientów - ocena dokonana przez pasażera w skali od 1 do 5 - średnia z ogólnej liczby badań**	3	3,2		-	-
7	Obsługa skarg	1,5% skarg zasadnych w stosunku do rocznej liczby pasażerów	0,0004%		-	-
8	Zwrot opłat i odszkodowań za nieprzestrzeganie norm jakości usług**	-	-	Nie było takich przypadków	-	-
9	Pomoc świadczona osobom niepełnosprawnym oraz osobom o ograniczonej zdolności ruchowej**	-	-	Zarejestrowano 28 zgłoszeń przewozu osób niepełnosprawnych oraz o ograniczonej zdolności ruchowej, tj. o 64,71% więcej niż w roku 2015 i jest to stała tendencja wzrostowa. Znaczący odsetek zgłoszeń dotyczył nowo obsługiwanej linii Gdynia Główna - Kościerzyna.	-	-